

2 相談受付状況

(1) 相談件数の推移

令和元年度の東京都内の相談件数は139,305件となり、対前年度比0.1%の増加であった。そのうち東京都受付分は28,752件（構成比20.6%）、区市町村受付分が110,553件（同79.4%）であった。

相談件数は、平成16年度に20万件を超えてピークとなり、その後、平成20年度以降は12万件程で推移していたが、令和元年度は前年度よりも90件増加と横ばいだった。（図-1、表-1）

図-1 東京都・区市町村相談件数の推移

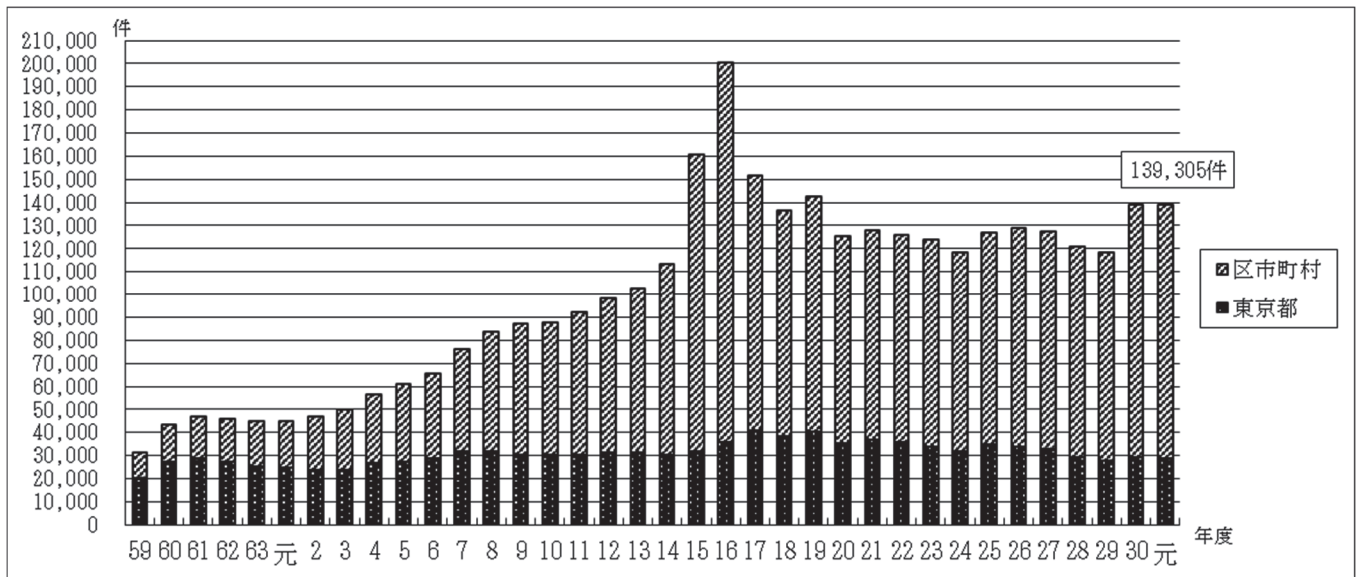


表-1 東京都・区市町村相談件数の推移

	昭和59年度	60年度	61年度	62年度	63年度	平成元年度	2年度	3年度	4年度	5年度
東京都	20,152	27,099	28,583	27,308	25,095	24,659	23,834	23,982	26,684	27,216
区市町村	10,946	16,501	18,503	18,686	19,831	20,496	22,957	25,780	29,597	33,690
計	31,098	43,600	47,086	45,994	44,926	45,155	46,791	49,762	56,281	60,906

	6年度	7年度	8年度	9年度	10年度	11年度	12年度	13年度	14年度	15年度
東京都	28,618	31,987	31,643	30,548	30,144	30,173	31,285	31,165	30,558	31,792
区市町村	37,038	43,923	51,816	56,511	57,440	62,210	67,137	71,590	83,012	129,025
計	65,656	75,910	83,459	87,059	87,584	92,383	98,422	102,755	113,570	160,817

	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
東京都	35,834	40,983	38,449	40,140	35,279	36,744	35,744	33,848	31,862	34,673
区市町村	164,701	110,541	98,243	102,620	90,002	91,410	89,962	89,898	86,346	92,278
計	200,535	151,524	136,692	142,760	125,281	128,154	125,706	123,746	118,208	126,951

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	令和元年度
東京都	33,692	32,732	29,148	27,857	29,384	28,752
区市町村	95,348	94,914	91,665	90,504	109,831	110,553
計	129,040	127,646	120,813	118,361	139,215	139,305

(2) 受付機関別相談件数

受付機関別の相談件数を見ると、東京都受付分が28,752件で、前年度より632件(2.2%)減少している。

23区では78,639件、対前年度比3.2%の増加となった。最も件数が多いのは「世田谷区」の7,102件、次に「練馬区」6,103件、「大田区」5,858件の順となっている。

市町村では31,914件、対前年度比5.2%の減少となった。最も件数が多いのは「八王子市」の4,884件、次に「町田市」4,093件、「府中市」1,913件の順となっている。(表-2)

表-2 受付機関別相談件数

単位：件

都			
東京都 消費生活 総合センター	元年度	30年度	対前年度比
	28,752 (20.6%)	29,384 (23.5%)	97.8%

区			
	元年度	30年度	対前年度比
千代田区	992	1,155	85.9%
中央区	1,567	1,534	102.2%
港区	2,785	2,691	103.5%
新宿区	4,140	3,862	107.2%
文京区	2,063	1,965	105.0%
台東区	1,843	1,835	100.4%
墨田区	2,189	2,071	105.7%
江東区	3,528	3,438	102.6%
品川区	3,095	2,895	106.9%
目黒区	2,685	2,532	106.0%
大田区	5,858	5,802	101.0%
世田谷区	7,102	7,186	98.8%
渋谷区	1,957	1,690	115.8%
中野区	2,968	2,664	111.4%
杉並区	4,117	3,943	104.4%
豊島区	2,445	2,198	111.2%
北区	3,244	2,904	111.7%
荒川区	1,606	1,633	98.3%
板橋区	4,408	4,247	103.8%
練馬区	6,103	5,862	104.1%
足立区	5,290	5,224	101.3%
葛飾区	3,769	3,587	105.1%
江戸川区	4,885	5,264	92.8%
区 計	78,639 (56.5%)	76,182 (54.7%)	103.2%

市町村			
	元年度	30年度	対前年度比
八王子市	4,884	5,124	95.3%
立川市	1,539	1,806	85.2%
武蔵野市	1,261	1,330	94.8%
三鷹市	1,236	1,209	102.2%
青梅市	1,103	1,098	100.5%
府中市	1,913	2,010	95.2%
昭島市	750	839	89.4%
調布市	1,568	1,502	104.4%
町田市	4,093	4,287	95.5%
小金井市	900	905	99.4%
小平市	1,310	1,302	100.6%
日野市	1,476	1,544	95.6%
東村山市	1,109	1,061	104.5%
国分寺市	710	779	91.1%
国立市	390	595	65.5%
福生市	258	231	111.7%
狛江市	603	569	106.0%
東大和市	403	359	112.3%
清瀬市	1,165	1,310	88.9%
東久留米市	1,035	1,057	97.9%
武蔵村山市	370	399	92.7%
多摩市	1,133	1,254	90.4%
稲城市	430	499	86.2%
羽村市	603	759	79.4%
あきる野市	172	206	83.5%
西東京市	1,405	1,494	94.0%
瑞穂町	95	121	78.5%
日の出町	-	-	-
檜原村	-	-	-
奥多摩町	-	-	-
島しょ	-	-	-
市町村 計	31,914 (22.9%)	33,649 (24.2%)	94.8%

総 計	139,305 (100.0%)	139,215 (100.0%)	100.1%
-----	---------------------	---------------------	--------

※日の出町、檜原村、奥多摩町及び島しょ地域については、PIO-NET 未設置のため集計対象外である。

(3) 相談区分及び方法別相談件数

相談区分別で見ると、「苦情」は129,665件寄せられ、構成比は93.1%を占める。「問合せ」の件数は9,507件で全体の6.8%、「要望」については133件で全体の0.1%とわずかである。

相談方法別で見ると、「電話」による相談が全体の87.4%と圧倒的に多く、「来所」による相談は全体の12.5%、「文書」による相談は全体の0.1%とわずかである。(表-3)

表-3 相談区分別、方法別相談件数

単位：件

相談区分・方法		令和元年度	平成30年度	対前年度比
相談区分	苦情	129,665 (93.1%)	130,349 (93.6%)	99.5%
	問合せ	9,507 (6.8%)	8,779 (6.3%)	108.3%
	要望	133 (0.1%)	87 (0.1%)	152.9%
相談方法	電話	121,708 (87.4%)	121,002 (86.9%)	100.6%
	来所	17,399 (12.5%)	18,026 (13.0%)	96.5%
	文書	198 (0.1%)	187 (0.1%)	105.9%
計		139,305 (100.0%)	139,215 (100.0%)	100.1%

(4) 契約購入金額

契約購入金額について見ると、50万円未満の金額における相談件数は51,099件で全体の36.7%を占める。なかでも最も多いのは「1万円以上5万円未満」で、構成比は12.1%である。また、契約購入金額が1千万円以上の相談は1,374件で構成比は1.1%となっている。「1億円以上」は71件と前年度(69件)とほぼ同数である。平均金額は約118万円となり、前年度より約8万円減少している。(表-4)

表-4 契約購入金額

単位：件

契約購入金額	令和元年度	平成30年度	対前年度比
1万円未満(※0円を含む)	15,319 (11.0%)	13,397 (9.6%)	114.3%
1万円以上5万円未満	16,833 (12.1%)	13,156 (9.5%)	127.9%
5万円以上10万円未満	5,961 (4.3%)	5,599 (4.0%)	106.5%
10万円以上50万円未満	12,986 (9.3%)	13,431 (9.6%)	96.7%
50万円以上100万円未満	4,101 (2.9%)	3,972 (2.9%)	103.2%
100万円以上500万円未満	4,597 (3.3%)	4,454 (3.2%)	103.2%
500万円以上1千万円未満	677 (0.5%)	841 (0.6%)	80.5%
1千万円以上5千万円未満	1,074 (0.8%)	1,178 (0.8%)	91.2%
5千万円以上1億円未満	229 (0.2%)	190 (0.1%)	120.5%
1億円以上	71 (0.1%)	69 (0.0%)	102.9%
その他・不明	77,457 (55.6%)	82,928 (59.6%)	93.4%
総件数	139,305 (100.0%)	139,215 (100.0%)	100.1%
総合計金額	72,898,188,436円	70,936,688,121円	102.8%
平均金額(※)	1,178,667円	1,260,268円	93.5%

※「その他・不明」を除いて算出